



Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji

Nowy Dwór Gdański, 16 stycznia 2023r.

Spis treści

Rozdział 1. Postanowienia ogólne	3
Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego.....	4
A. Przyjęcie reklamacji.....	5
B. Rozpatrywanie reklamacji.....	8
C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację.....	8
D. Przechowywanie dokumentacji.....	11
E. Sprawozdawczość	11
Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku.....	11
Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg.....	12
A. Skargi na zachowanie pracowników.....	12
B. Skargi na działalność Banku.....	12
C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej	13
Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych.....	13
Rozdział 6. Rzecznik Finansowy	13
Rozdział 7. Postanowienia końcowe	16

Wykaz załączników

- Załącznik nr 1 Formularz reklamacji (klienci indywidualni);
- Załącznik nr 2 Formularz reklamacji (klienci instytucjonalni);
- Załącznik nr 3 Rejestr reklamacji/skarg;
- Załącznik nr 4 Rejestr wniosków;
- Załącznik nr 5 Rejestr reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładów ubezpieczeń;
- Załącznik nr 6 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji/skargi/wniosku;
- Załącznik nr 6a Wzór pisma informującego o usłudze chargeback;
- Załącznik nr 7 Wzór pisma informującego o wpływie reklamacji (nie klient);
- Załącznik nr 8 Wzór odpowiedzi negatywnej do klienta;
- Załącznik nr 9 Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta;
- Załącznik nr 10 Formularz reklamacji kartowej klient indywidualny;
- Załącznik nr 11 Formularz reklamacji kartowej klient instytucjonalny;
- Załącznik nr 12 Formularz reklamacji ubezpieczeniowej;
- Załącznik nr 13 Reklamacje dotyczące transakcji dokonywanych kartami płatniczymi;
- Załącznik nr 14a Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych (dla klienta będącego osobą fizyczną);
- Załącznik nr 14b Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych (dla reprezentanta podmiotu instytucjonalnego);

Załącznik nr 14c Klauzula informacyjna administratora danych dotycząca przetwarzania danych osobowych dla pełnomocnika(osoby fizycznej/podmiotu instytucjonalnego)
Załącznik nr 15 Wykaz zakładów ubezpieczeń wraz z ich danymi teleadresowymi wraz z terminami przesyłania dokumentów reklamacyjnych;

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 1

1. Niniejsze „Zasady składania i rozpatrywania skarg i reklamacji”, zwane dalej Zasadami, określają tryb przyjmowania i rozpatrywania reklamacji kierowanych do Banku przez jego klientów.
2. Zasady stosowane są również w przypadku złożenia do Banku skargi lub wniosku.
3. Zasady stosowane są również odpowiednio do skarg i reklamacji dotyczących oferowania przez Bank ubezpieczeń.

§ 2

Wszystkie pozostałe regulacje wewnętrzne obowiązujące w Banku, w których określony jest proces przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, skarg, wniosków, muszą być zgodne z niniejszymi Zasadami.

§ 3

Ilekrót w niniejszych zasadach użyte są poniższe określenia mają one następujące znaczenie:

- 1) Bank – Żuławski Bank Spółdzielczy;
- 2) jednostka rozpatrująca – komórka organizacyjna, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji/skargi/wniosku;
- 3) klient – każdy podmiot składający lub zamierzający złożyć reklamację/skargę/wniosek, tak klient indywidualny, jak i instytucjonalny, zarówno ten który korzysta lub korzystał z usług Banku, wnioskował o świadczenie takich usług lub był odbiorcą oferty marketingowej Banku, w tym oszczędzający lub osoba uprawniona w rozumieniu ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 roku o indywidualnych kontach emerytalnych oraz indywidualnych kontach zabezpieczenia emerytalnego, a także pracownik Banku;
- 4) Call Center – telefoniczne centrum obsługi;
- 5) FDP- First Data Polska S.A;
- 6) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą – obejmuje również, wspólników spółek cywilnych;
- 7) placówka bankowa – Centrala/ Oddział/Filia Banku;
- 8) podmiot uprawniony – podmiot (instytucja) utworzony na stałe, który oferuje niezależne, bezstronne i przejrzyste prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą np. Rzecznik Finansowy, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
- 9) proces reklamacyjny – proces rozpatrywania reklamacji obejmujący etapy przyjęcia, rejestracji, analizy, realizacji i udzielenia odpowiedzi na złożone oświadczenie klienta;
- 10) reklamacja – każde wystąpienie klienta kierowane do Banku, zawierające zastrzeżenia do świadczonych przez Bank usług w zakresie wykonywanych czynności bankowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 11) reklamacja ubezpieczeniowa – każde wystąpienie klienta kierowane za pośrednictwem Banku do zakładu współpracującego z Bankiem lub do Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących świadczonych przez zakład ubezpieczeń usług;

- 12) skarga – każde wystąpienie klienta, z wyjątkiem reklamacji, kierowane do Banku odnoszące się do zastrzeżeń dotyczących usług świadczonych przez Bank lub wykonywanej przez Bank działalności;
- 13) skarga ubezpieczeniowa – każde oświadczenie klienta zawierające jednoznaczną krytykę zakładu, z którym Bank współpracuje lub zachowań jego pracowników lub Banku działającego jako pośrednik ubezpieczeniowy lub jako ubezpieczający (strona umowy ubezpieczenia zawieranej na rzecz klientów) lub pracowników Banku wykonujących czynności w tym zakresie;
- 14) trwałe nośnik informacji – trwałe nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych tj. nośnik umożliwiający klientowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 15) wniosek – każde oświadczenie klienta dotyczące poprawy funkcjonowania Banku, lepszego zaspokojenia potrzeb klientów, usprawnienia pracy lub poszerzenia oferty;
- 16) zakład ubezpieczeń – zakład ubezpieczeń, z którym Bank współpracuje na podstawie umowy agencyjnej lub umowy ubezpieczenia zawartej na rzecz klientów;
- 17) zgłoszenie klienta – złożona przez klienta reklamacja/skarga/wniosek.

Rozdział 2. Przebieg procesu reklamacyjnego

§ 4

1. Na proces reklamacyjny składają się następujące etapy:
 - 1) przyjęcie reklamacji oraz jej rejestracja;
 - 2) rozpatrywanie reklamacji;
 - 3) udzielanie odpowiedzi.
2. Przeprowadzając proces reklamacyjny należy:
 - 1) wnikliwie i z należytą starannością uwzględnić wszystkie okoliczności sprawy;
 - 2) dążyć do polubownego wyjaśnienia sporów powstałych pomiędzy klientem a bankiem.
3. Informacja o zasadach składania reklamacji jest udostępniana klientowi:
 - 1) przez pracownika Banku w bezpośredniej rozmowie;
 - 2) w regulaminie produktowym przekazywanym klientowi lub umowie oraz w informacji dla klienta, o której mowa w ust. 4 pkt 5.
 - 3) na stronie internetowej Banku, w placówce bankowej;
4. Informacja, o której mowa w ust. 3, zawiera:
 - 1) przyjętą przez Bank formę oraz miejsce składania reklamacji;
 - 2) wskazanie danych kontaktowych umożliwiających złożenie reklamacji;
 - 3) zakres danych kontaktowych, które winien dostarczyć klient w celu sprawnego przeprowadzenia procesu rozpatrywania reklamacji, w przypadku gdy Bank takich danych nie posiada;
 - 4) termin rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - 5) sposób potwierdzenia wpływu reklamacji;
 - 6) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji, w tym formę odpowiedzi i sposób jej doręczenia;
 - 7) pouczenie o którym mowa w § 15 ust. 8 i 9;
 - 8) informację o podmiocie uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym adres strony internetowej podmiotu uprawnionego.
5. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy informację, o których mowa w ust. 4 powinny zostać dostarczone w terminie 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec Banku. Wzór informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim stanowi załącznik nr 7 do niniejszych Zasad.

A. Przyjęcie reklamacji

Złożenie reklamacji

§ 5

1. Bank zapewnia klientowi możliwość złożenia reklamacji:
 - 1) osobiście w placówce bankowej w formie pisemnej lub ustnej do protokołu;
 - 2) telefonicznie w formie ustnej, poprzez numery, które podane są na stronie internetowej Banku;
 - 3) listownie w formie pisemnej na adres placówki bankowej;
 - 4) z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku;
 - 5) faksem w formie pisemnej, podane na stronach internetowych Banku, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Treść reklamacji pisemnej klienta powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko lub nazwę klienta;
 - 2) adres korespondencyjny;
 - 3) dokładny opis zdarzenia lub przedmiotu zastrzeżeń klienta;
 - 4) oczekiwany przez klienta stan po rozpatrzeniu zastrzeżeń;
 - 5) własnoręczny podpis klienta;
 - 6) numer telefonu w przypadku wyrażenia przez klienta woli otrzymania odpowiedzi na reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).
3. Dodatkowo, w celu ułatwienia identyfikacji klienta, formularz reklamacji może zawierać następujące dane: PESEL, NIP lub REGON.
4. Wzory formularzy reklamacyjnych stanowią załączniki nr 1-2, 10-12 do niniejszych Zasad.
5. Formularze reklamacji dostępne są także na stronie internetowej Banku.
6. W przypadku transakcji dokonanych kartami płatniczymi obowiązują zasady składania i rozpatrywania reklamacji opisane w załączniku nr 13 do Zasad.
7. Pracownik Banku przyjmując zgłoszenie reklamacyjne w formie pisemnej, o którym mowa w ust. 1, ma obowiązek sprawdzić, czy pismo zawiera dane wymagane w ust. 2. W przypadku stwierdzenia braku informacji wymaganych do rozpatrzenia reklamacji, należy poprosić klienta o ich uzupełnienie.
8. Pracownik przyjmujący reklamację składaną w imieniu klienta będącego podmiotem instytucjonalnym (osobą prawną, jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, itp.), w sposób opisany w ust. 1 pkt 1-2, zobowiązany jest do ustalenia na jakiej podstawie osoba zgłaszająca reklamację reprezentuje dany podmiot. W przypadku braku podstawy do reprezentacji, pracownik zobowiązany jest pouczyć składającego reklamację, że nie jest on osobą uprawnioną do działania w imieniu podmiotu i że reklamacja może zostać złożona tylko przez osobę/osoby uprawnione do reprezentowania danego podmiotu.
9. W sytuacji odmowy podania przez klienta wszystkich danych niezbędnych do rozpoczęcia procesu reklamacyjnego, a także w razie odmowy złożenia podpisu na formularzu reklamacji dotyczącej transakcji dokonanej kartą, pracownik Banku informuje klienta, że rozpatrzenie reklamacji nie będzie możliwe, ze względu na niekompletność oświadczenia klienta oraz niezwłocznie informuje o tym bezpośredniego przełożonego. Niezależnie od powyższego jednostka rozpatrująca udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie wskazanym w § 14 ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach w terminie określonym w § 14 ust. 2.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Banku.

Usługa Chargeback

§ 6

1. Chargeback to usługa inicjowana przez Bank na podstawie reklamacji złożonej przez klienta; umożliwia ona odzyskanie środków z tytułu kwestionowanej przez klienta transakcji dokonanej kartą płatniczą w przypadku, w którym klient nie może dochodzić swoich praw bezpośrednio u akceptanta karty.
2. Informacje dotyczące przypadków, w których klient może skorzystać z usługi Chargeback zostały określone w regulaminach dotyczących prowadzenia rachunków bankowych i wydawania poszczególnych rodzajów kart płatniczych.
3. W ramach świadczenia usługi chargeback Bank przesyła - za pośrednictwem organizacji płatniczej - reklamację do akceptanta karty.
4. W przypadku usługi chargeback Bank jest pośrednikiem pomiędzy klientem (kupującym towar lub usługę), a sprzedawcą (przyjmującym płatność).
5. Usługa chargeback jest przeprowadzana zgodnie z międzynarodowymi regulacjami organizacji płatniczej, której logo znajduje się na karcie wykorzystanej do transakcji (Visa lub Mastercard), tj. na zasadach i w terminach wskazanych przez te organizacje płatnicze.
6. Z uwagi na realizację usługi chargeback, na zasadach i w terminach wskazanych przez organizacje płatnicze, jednostka rozpatrująca w ciągu 14 dni od przyjęcia reklamacji informuje klienta, że w związku z rozpatrywaniem jego zgłoszenia w trybie chargeback, do udzielenia mu odpowiedzi będą mieć zastosowanie terminy właściwej organizacji płatniczej (zał. 6a).
7. Decyzja w sprawie zwrotu kwoty transakcji klientowi jest niezależna od Banku.
8. Jednostka rozpatrująca informuje klienta o decyzji akceptanta, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej otrzymania; w przypadku stwierdzenia bezzasadności żądania zgłoszonego we wniosku o chargeback, kwota kwestionowanej transakcji nie jest zwracana.

Zgłaszanie nieautoryzowanych transakcji płatniczych

§ 7

1. W przypadku zgłoszenia przez klienta transakcji płatniczej, która według twierdzeń klienta nie była przez niego autoryzowana, mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszych Zasad, o których mowa w § 4 ust. 1 – 4, § 5, § 8 ust. 1, 2, 4, § 9, § 10, § 11, § 12, § 13, § 14, § 15 ust. 1–3, 6 – 13, § 16, § 19, § 28 - 29.
2. W przypadku stwierdzenia przez odpowiednią komórkę organizacyjną Banku (Banki spółdzielcze informacje dotyczące autoryzacji transakcji otrzymują z FDP za pośrednictwem SGB-Banku S.A.), że transakcja, o której mowa w ust. 1 nie była autoryzowana, pracownik tej komórki jest zobowiązany niezwłocznie przekazać dyspozycję do działu księgowości, tak aby, nie później niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia przez tę komórkę wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony rachunek, przywrócić rachunek klienta do stanu, jaki istniałby, gdyby transakcja nie miała miejsca.
3. Informację o przywróceniu lub o odmowie przywrócenia rachunku klienta do stanu rachunku, jaki istniałby, gdyby nieautoryzowana transakcja nie miała miejsca, właściwa komórka organizacyjna przekazuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego do stanowiska ds. zgodności.
4. Jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie przekazuje klientowi informację, o której mowa w ust. 3.

Potwierdzenie złożenia reklamacji

§ 8

1. Pracownik przyjmujący reklamacje, o której mowa w § 5 ust. 1 pkt 1 złożoną osobiście w formie:
 - 1) pisemnej w placówce Banku;
 - 2) ustnej w placówce Banku, na podstawie której pracownik przyjmujący reklamację wypełnia formularz reklamacji,potwierdza jej złożenie poprzez sporządzenie kopii dla klienta i opatruje ją pieczętą imienną, podpisem pracownika przyjmującego reklamację oraz opatruje datą jej przyjęcia.
2. W przypadku złożenia reklamacji w sposób, o którym mowa w § 5 ust. 1 pkt 2-5, pracownik Banku przyjmujący reklamację, w terminie do 4 dni roboczych od dnia wpływu reklamacji, zobowiązany jest w formie pisemnej zgodnie z załącznikiem nr 6 poinformować klienta o przyjęciu jego oświadczenia wraz ze wskazaniem terminu rozpatrzenia reklamacji, o którym mowa w § 14 ust. 1-2.
3. W odniesieniu do klientów, o których mowa w § 4 ust. 5 wraz z potwierdzeniem złożenia reklamacji, o którym mowa w ust. 1 - 2 pracownik przyjmujący oświadczenie klienta przekazuje w formie pisemnej informację, o których mowa w § 4 ust. 4.
4. Proces reklamacyjny rozpoczyna się z datą wpływu zgłoszenia do Banku, w sposób opisany w § 5 ust. 1.

Rejestracja reklamacji

§ 9

1. Każda reklamacja, która wpłynie do placówki Banku, jest rejestrowana.
2. Rejestracja reklamacji dokonywana jest przez pracownika przyjmującego zgłoszenie/reklamację / skargę.

§ 10

1. Pracownik, który otrzymał reklamację pisemną umieszcza na dokumencie:
 - 1) stempel funkcyjny/pieczętą imienną wraz z podpisem;
 - 2) datę przyjęcia reklamacji;
 - 3) informację o ilości otrzymanych wraz z reklamacją załączników;i niezwłocznie przekazuje ją do stanowiska ds. zgodności, celem jej przydzielenia odpowiedniej komórce.
2. W przypadku reklamacji zgłaszanych telefonicznie, pracownik w trakcie prowadzonej rozmowy telefonicznej pozyskuje dane, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt 1-4, wypełnia formularz reklamacji wraz z adnotacją zawierającą datę przyjęcia reklamacji, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
3. W przypadku reklamacji zgłaszanych ustnie w placówce bankowej pracownik przyjmujący oświadczenie klienta wypełnia formularz reklamacji, przedkłada klientowi do podpisu, umieszcza adnotację zawierającą datę przyjęcia reklamacji, a także imię i nazwisko oraz stanowisko przyjmującego zgłoszenie.
4. Reklamacja, o której mowa w ust. 1-3, jest ewidencjonowana w rejestrze reklamacji.
5. Wzór rejestru reklamacji/skarg stanowi załącznik nr 3 do niniejszych zasad.

§ 11

Reklamacja, która wpłynie do sekretariatu, rejestrowana jest w książce korespondencji przychodzącej i niezwłocznie przekazywana do stanowiska ds. zgodności.

B. Rozpatrywanie reklamacji

Przydzielanie reklamacji

§ 12

1. Każda reklamacja przekazywana jest niezwłocznie do wiadomości i zarejestrowania stanowisku ds. zgodności, w zakresie reklamacji kartowych na adres karty_reklamacje@sgb.pl.
2. Pracownik przekazuje reklamację wraz ze wszystkimi załącznikami, w nieprzekraczalnym terminie do 2 dni roboczych od daty jej wpływu, a stanowisko ds. zgodności w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji lub od dnia otrzymania informacji o reklamacji ewidencjonuje reklamację w Rejestrze reklamacji/skarg; którego wzór określa załącznik nr 3, przydziela reklamację do rozpatrzenia komórce organizacyjnej, której zakres zadań odnosi się do przedmiotu reklamacji.

§ 13

1. Za rozpatrzenie reklamacji odpowiada kierujący komórką, do której skierowana została reklamacja, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy obszaru działalności więcej niż jednej komórki organizacyjnej, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji w terminie 2 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji kieruje reklamacje do rozpatrzenia przez komórkę organizacyjną, do której zakresu zadań w przeważającej mierze należy przedmiot reklamacji.
3. W szczególnie skomplikowanych przypadkach możliwe jest wydłużenie terminu po uzyskaniu akceptacji przez stanowisko ds. zgodności.

C. Udzielenie odpowiedzi na reklamację

§ 14

1. Odpowiedź na reklamację dotyczącą świadczonych przez Bank usług płatniczych powinna być udzielona klientowi bez zbędnej zwłoki nie później niż w terminie do 15 dni roboczych od daty otrzymania reklamacji przez Bank, w przypadku pozostałych reklamacji w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank.
2. W szczególnie skomplikowanych przypadkach termin, o którym mowa w ust. 1, może ulec wydłużeniu do 35 dni roboczych w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych, w przypadku pozostałych reklamacji do 60 dni kalendarzowych.
3. Za szczególnie skomplikowane przypadki uznaje się konieczność uzyskania przez Bank dodatkowych informacji od podmiotów trzecich współpracujących z Bankiem niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji m.in.: reklamacje kartowe, sprawy związane z windykacją kredytów, sprawy spadkowe, fraudy, reklamacje składane przez system Ognivo, Sorbnet, SWIFT.
4. W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie określonym w ust. 1, jednostka rozpatrująca reklamację powinna w formie pisemnej powiadomić o tym klienta w terminie 14 dni od dnia wpływu reklamacji wraz z podaniem:
 - 1) przyczyn opóźnienia w rozpatrywaniu reklamacji wraz z przeprosinami;
 - 2) okoliczności, które muszą zostać ustalone;
 - 3) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację, który nie może być dłuższy niż wskazany w ust. 2.
5. Do zachowania terminu, o którym mowa w ust. 1 – 2 wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w ust. 1, a w szczególnie skomplikowanych przypadkach, o których mowa w ust. 3 terminu określonego w ust. 2, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

7. Udzielając odpowiedzi na reklamację Bank bierze pod uwagę stan faktyczny istniejący w ostatnim dniu terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację, chyba że informacje i ewentualne dokumenty, jakimi dysponuje Bank, umożliwiają udzielenie odpowiedzi wcześniej.
8. W przypadku gdy zmianie ulegnie stan faktyczny, w oparciu o który Bank udzielił odpowiedzi na reklamację, Bank ponownie rozpoznaje reklamację biorąc pod uwagę zmieniony stan faktyczny, o ile zmiany nastąpiły na korzyść klienta.

§ 15

1. Odpowiedź na reklamację formułuje i udziela jednostka rozpatrująca.
2. Odpowiedź udzielana jest na piśmie, na papierze firmowym przy użyciu czcionki Time New Roman 12 pkt, a na uzasadnione żądanie klienta przy użyciu większej czcionki i wysłana:
 - 1) listem poleconym na adres wskazany w reklamacji przez klienta;
 - 2) na innym trwałym nośniku i wyłącznie na wniosek klienta z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres mailowy, z którego reklamacja została wysłana, chyba że klient poda w reklamacji inny adres mailowy, poprzez załączenie skanu odpowiedzi.
3. Wzór odpowiedzi do klienta zawiera załącznik nr 8 i 9.
4. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli z Bankiem umowy, a złożyli reklamację, odpowiedź wysyłana jest na adres wskazany w reklamacji lub adres mailowy, o którym mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Do pierwszej korespondencji kierowanej do klientów, o których mowa w ust. 4, którzy złożyli reklamację w trybie opisanym w § 5 ust. 1 pkt 2-5 należy załączyć klauzulę o przetwarzaniu ich danych osobowych w związku ze złożoną reklamacją/skargą/wnioskiem, stanowiące załącznik nr 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego) lub 14c (dotyczy pełnomocnika Klienta indywidualnego/klienta instytucjonalnego)

W przypadku reklamacji/skarg/ wniosków złożonych przez skarżących o których mowa w ust. 4, w formie ustnej – do protokołu lub pisemnie w placówce Banku, pracownik wręcza skarżącemu załącznik nr 14a (dotyczy reklamujących będących osobami fizycznymi) lub 14b (dotyczy reprezentantów reklamującego podmiotu – klienta instytucjonalnego), lub 14c (dotyczy pełnomocnika klienta indywidualnego / klienta instytucjonalnego).
6. Pismo do klienta uwzględniające jego roszczenia zawarte w reklamacji zawiera:
 - 1) nazwę jednostki rozpatrującej;
 - 2) numer reklamacji;
 - 3) temat reklamacji;
 - 4) wyczerpującą informację, w jaki sposób reklamacja została rozpatrzona (uzasadnienie faktyczne);
 - 5) uzasadnienie prawne, ze wskazaniem stosownych przepisów prawa, zapisów regulaminów i umów podpisanych z klientem, a jeśli jest to możliwe z przytoczeniem ich brzmienia, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
 - 6) określenia terminu, w którym roszczenie klienta zawarte w reklamacji zostanie zrealizowane nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi;
 - 7) imię, nazwisko, stanowisko służbowe i stempel funkcyjny osoby udzielającej odpowiedzi.
7. Wzór odpowiedzi pozytywnej do klienta zawiera załącznik nr 9.
8. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń klienta zawartych w reklamacji odpowiedź na reklamację powinna zawierać informacje, o których mowa w ust. 6, zgodnie z załącznikiem nr 8 oraz dodatkowo pouczenie o:

- 1) możliwości i sposobie odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację;
 - 2) możliwości złożenia zapisu na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) możliwości złożenia wniosku o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego
 - 4) możliwości skorzystania z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich;
 - 5) możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który ma być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy z zastrzeżeniem ust. 10.
9. Pouczenie, o którym mowa w ust. 8, powinno mieć następujące brzmienie:
- „Żuławski Bank Spółdzielczy jest podmiotem podlegającym nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego. W razie sporu z Bankiem może Pani/Pan zwrócić się o pomoc do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów.*
- Od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację może Pani/Pan:*
- 1) *odwołać się do wyższych szczebli decyzyjnych Banku, w tym Rady Nadzorczej Banku,*
 - 2) *złożyć zapis na Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,*
 - 3) *złożyć wniosek o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,*
 - 4) *skorzystać z instytucji Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich lub*
 - 5) *wystąpić z powództwem do właściwego miejscowo sądu powszechnego tj. Sądu Rejonowego w Malborku, ul. 17 go Marca 3, 82-200 Malbork, ze wskazaniem Żuławskiego Banku Spółdzielczego jako pozwanego.”*
10. Odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 8 zawiera oświadczenie Banku w przedmiocie wyrażenia zgody na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a Bankiem przed:
- 1) Rzecznikiem Finansowym;
 - 2) Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego;
 - 3) Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich,
11. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 10 powinno mieć następujące brzmienie:
- Żuławski Bank Spółdzielczy z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim wyraża zgodę na udział w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów między Panią/em a Żuławskim Bankiem Spółdzielczym z siedzibą w Nowym Dworze Gdańskim przed:*
- 1) *Rzecznikiem Finansowym, ul. Nowogrodzka 47A, 00-695 Warszawa;*
 - 2) *Sądem Polubownym przy Komisji Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00 – 030 Warszawa na zasadach określonych w Regulaminie Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego.;*
 - 3) *Bankowym Arbitrażem Konsumenckim przy Związku Banków Polskich ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa.*
12. W przypadku niezłożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 11, uznaje się, że Bank wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
13. Odpowiedź na reklamację przekazywana jest zawsze do wiadomości komórki rejestrującej reklamację.

§ 16

1. W przypadku złożenia przez klienta Banku odwołania od stanowiska zawartego w odpowiedzi na reklamację, podlega ono rejestracji, zgodnie z zasadami określonymi w § 9-11 i niezwłocznie przekazywane jest do pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji.

2. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji dokonuje rozpatrzenia odwołania, o którym mowa w ust. 1, i przekazuje odpowiedź zgodnie z § 15 ust. 2 klientowi Banku, w terminie do 30 dni od wpływu odwołania.
3. Odpowiedź, o której mowa w ust. 2, przekazywana jest również w formie elektronicznej do wiadomości jednostki rozpatrującej, która pierwotnie udzielała odpowiedzi na zgłoszenie klienta.

D. Przechowywanie dokumentacji

§ 17

1. Za przechowywanie dokumentacji (w formie papierowej i/lub elektronicznej), dotyczącej zgłaszanych reklamacji, odpowiedzialna jest Centrala Banku.
2. Okres przechowywania dokumentacji, o której mowa w ust. 1 wynosi 6 lat (licząc od ostatniego dnia roku kalendarzowego, w którym złożono reklamację/skargę) lub dłużej, jeżeli tak wynika z obowiązujących przepisów prawa.

E. Sprawozdawczość

§ 18

1. Stanowisko ds. zgodności w cyklach kwartalnych prezentuje na Komitecie Audytu informacje o reklamacjach.
2. Do końca stycznia po zakończeniu poprzedniego roku kalendarzowego stanowisko ds. zgodności przekazuje Zarządowi roczne sprawozdanie dotyczące reklamacji.

Rozdział 3. Postępowanie wewnętrzne Banku

§ 19

1. W przypadku uznania przez jednostkę rozpatrującą reklamację lub skargę za zasadną, pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji zleca odpowiednim komórkom organizacyjnym dokonanie analizy złożoności problemu, którego reklamacja dotyczyła, tj. analizy potencjalnego wpływu reklamacji uznanej za zasadną m.in. na:
 - 1) portfel kredytowy Banku - pod kątem ilości takich samych przypadków już występujących w obliżu kredytowym Banku;
 - 2) wzory umów dotyczących produktów bankowych, które mogą być zawarte przez Bank w przyszłości;
 - 3) opracowanie i wdrożenie mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji w przyszłości.
2. Wyniki analizy, o której mowa w ust. 1, przekazywane są do pracownika odpowiedzialnego za prowadzenie rejestru reklamacji wraz z propozycją mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia reklamacji.
3. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji koordynuje proces usuwania stwierdzonych nieprawidłowości uznanych w reklamacji za zasadne.
4. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji podejmuje działania polegające na:
 - 1) identyfikacji nieprawidłowości powtarzających się lub nieprawidłowości o charakterze systemowym oraz potencjalnego ryzyka prawnego i operacyjnego;
 - 2) identyfikacji przyczyn nieprawidłowości wskazanych w reklamacjach, w szczególności wynikających z organizacji Banku i o obowiązujących procedur oraz konstrukcji oferowanych produktów;

- 3) przeprowadzeniu bieżącej analizy wpływu zidentyfikowanych przyczyn nieprawidłowości na inne procesy lub produkty, także te, w związku z którymi Bank nie otrzymał bezpośrednich reklamacji;
- 4) identyfikacji potencjalnych i rzeczywistych konfliktów interesów;
- 5) uniknięciu przyczyn zidentyfikowanych nieprawidłowości oraz konfliktów interesów, w tym w zakresie konstruowania produktów;
- 6) dostarczeniu właściwym organom informacji dotyczących reklamacji, ich rozpatrywania oraz podejmowanych działań następczych, w tym w szczególności sprawozdań zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

§ 20

1. Oświadczenie klienta może być zakwalifikowane jako:
 - 1) skarga;
 - 2) reklamacja;
 - 3) wniosek.
2. O kwalifikacji, o której mowa w ust. 1 decyduje treść oświadczenia klienta.

Rozdział 4. Rozpatrywanie skarg

A. Skargi na zachowanie pracowników

§ 21

1. W przypadku wpływu do placówki bankowej skargi, dotyczącej zachowań pracowników, przekazywana jest ona niezwłocznie do kierującego komórką organizacyjną, który sam przeprowadza wymagane czynności procesu reklamacyjnego oraz przekazuje ją do wiadomości nadzorującemu członkowi Zarządu.
2. Skargi dotyczące kierujących komórkami organizacyjnymi Centrali przekazywane są do rozpatrzenia nadzorującemu członkowi Zarządu.

§ 22

Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i 4, §§ 9-13, § 14 ust. 1-5, 7-8, § 15 ust. 1-5, ust 6 pkt 1-4, 6, ust. 8 pkt 1, ust. 9 pkt 1, ust. 13, § 16 – 19.

B. Skargi na działalność Banku

§ 23

1. Wszystkie skargi, dotyczące działalności Banku, przekazywane są do pracownika stanowiska ds. zgodności.
2. Pracownik odpowiedzialny za prowadzenie rejestru reklamacji po zarejestrowaniu skarg, o których mowa w ust. 1, w Rejestrze reklamacji/skarg, którego wzór określa załącznik nr 3, przekazuje je do rozpatrzenia do właściwego organu Banku.
3. Do rejestracji i rozpatrywania skarg, o których mowa w § 21, oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1 – 4, § 5 ust. 1-3 i ust. 7-9, § 8 ust. 1-2 i 4, §§ 9-13, § 14 ust. 1-5, 7-8, § 15 ust. 1-5, ust 6 pkt 1-4, 6, ust. 8 pkt 1 i 5, ust. 9 pkt 1 i 5, ust. 13, § 16 – 19.

C. Wnioski dotyczące poprawy funkcjonowania Banku oraz poszerzenia jego oferty produktowej

§ 24

1. Oświadczenia składane przez klientów Banku, dotyczące poprawy jego funkcjonowania oraz poszerzenia oferty produktowej, ewidencjonowane są w rejestrze wniosków, stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszych Zasad, i przekazywane do komórek organizacyjnych Banku.
2. Informacja zawarta w rejestrze wniosków przekazywana jest przez placówkę Banku w okresach kwartalnych do stanowiska ds. zgodności - w terminie do 10-go dnia miesiąca po zakończeniu kwartału, zgodnie z załącznikiem nr 5 do niniejszych Zasad.
3. Do rejestracji i rozpatrywania wniosków, o których mowa w § 24 oraz udzielania odpowiedzi stosuje się odpowiednio § 4 ust. 1, § 5 ust. 1-3, § 8 ust. 1 i 4, § 9-13, § 14 ust. 1-3, 5, 7, § 15 ust. 1-6 pkt 1-4, 6, i ust. 13, §§ 16 – 19.

Rozdział 5. Rozpatrywanie skarg i reklamacji ubezpieczeniowych

§ 25

1. W przypadku złożenia przez klienta reklamacji ubezpieczeniowej zawierającej zastrzeżenia co do usług świadczonych przez zakład ubezpieczeń:
 - 1) osobiście w formie pisemnej w placówce Banku lub listownie w formie pisemnej na adres placówki Banku, pracownik Banku potwierdza na reklamacji i/albo kopercie datę jej wpływu do placówki Banku, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust 4
 - 2) osobiście w formie ustnej podczas wizyty klienta w placówce Banku, pracownik Banku wypełnia formularz według wzoru stanowiącego załącznik nr 12 do niniejszych Zasad, przekazuje Klientowi do podpisu, wpisuje na reklamacji datę wpływu, opatruje przyjęcie reklamacji swoim podpisem oraz informuje klienta, że reklamacja zostanie przekazana do zakładu ubezpieczeń, a następnie postępuje zgodnie z zapisami ust. 4.
2. Jeśli Klient poinformuje pracownika placówki Banku, że nie zamierza składać reklamacji w sposób opisany w ust. 1 i nalega na jej złożenie w formie ustnej, pracownik informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji w takiej formie poprzez kontakt telefoniczny, bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń na numer telefonu dedykowany do przyjmowania reklamacji Klientów lub osobiście w jednostce zakładu ubezpieczeń (Oddział, Przedstawicielstwo), lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wysyłając e-mail na adres podany na stronie internetowej Banku lub na adres e-mail zakładu ubezpieczeń. Jeżeli Klient nadal nalega na złożenie reklamacji w formie ustnej bezpośrednio w placówce Banku, pracownik placówki Banku informuje Klienta o możliwości złożenia reklamacji telefonicznie w formie ustnej poprzez kontakt z Call Center i podaje Klientowi numery telefoniczne (informując jednocześnie, że są one również podane na stronie internetowej Banku). Pracownik Call Center przyjmując reklamację ubezpieczeniową, informuje Klienta dodatkowo, że nagranie z rozmową zostanie przekazane do właściwego zakładu ubezpieczeń.
3. Pracownik przyjmujący reklamację informuje Klienta, że Procedura składania i rozpatrywania reklamacji Generali, dostępna jest na stronie internetowej www.generali.pl.
4. Reklamacja ubezpieczeniowa powinna zawierać:
 - 1) nazwę zakładu ubezpieczeń, do którego reklamacja jest kierowana;

- 2) dane klienta wymienione w załączniku nr 12;
 - 3) numer polisy/szkody/sprawy;
 - 4) określenie czego reklamacja ubezpieczeniowa dotyczy, wskazanie uzasadnienia oraz oczekiwań klienta;
 - 5) datę i miejsce wpływu reklamacji do Banku.
5. Po przyjęciu reklamacji ubezpieczeniowej, pracownik Banku zobowiązany jest:
- 1) reklamację złożoną w formie papierowej - przesłać elektronicznie w formie skanu bądź zdjęć, zawierających wszystkie dokumenty wraz z załącznikami oraz kopertę, w której otrzymał korespondencję od klienta, zakładowi ubezpieczeń w terminach i na adres e-mail wskazany w załączniku nr 15. Oryginał reklamacji należy przesłać kurierem lub przesyłką poleconą na adres wskazany w załączniku nr 15 w terminie 3 dni roboczych z dopiskiem „reklamacja”;
 - 2) reklamację złożoną drogą elektroniczną - przesłać w formie wiadomości e-mail, na adres e-mail wskazany w załączniku nr 15, najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu otrzymania wiadomości od Klienta;
 - 3) reklamację złożoną za pośrednictwem Call Center (należy poinformować klienta o nagrywaniu rozmowy oraz uprzedzić, że nagranie zostanie przekazane do zakładu ubezpieczeń. W przypadku braku zgody Klienta na nagranie, należy wskazać Klientowi inny sposób złożenia reklamacji i przerwać nagranie) - nagranie audio wraz z wypełnionym przez pracownika Banku załącznikiem nr 12, opatrzonym datą wpływu oraz w miejscu przeznaczonym na podpis Klienta, adnotacją: „Reklamacja przyjęta w rozmowie telefonicznej w dniu... o godzinie...” i podpisem pracownika Banku, przesłać wiadomością e-mail za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w załączniku numer 15, najpóźniej do końca następnego dnia roboczego po dniu przyjęcia reklamacji;
 - 4) każdą reklamację przekazać do zakładu ubezpieczeń odrębną wiadomością e-mail. W tytule wiadomości należy wskazać słowo ”reklamacja”, następnie numer szkody lub polisy oraz imię i nazwisko lub nazwę klienta (w przypadku braku możliwości ustalenia numeru szkody zakładu ubezpieczeń, można pominąć ten element w treści tytułu wiadomości email),
 - 5) w przypadku składania reklamacji przez pełnomocnika - zweryfikować zakres pełnomocnictwa, dane umożliwiające identyfikację pełnomocnika (imię i nazwisko osoby fizycznej działającej jako pełnomocnik lub w imieniu pełnomocnika, dodatkowo w przypadku profesjonalnych pełnomocników dane podmiotu, w ramach którego prowadzi działalność, wraz z adresem).
 - 6) otrzymaną reklamację zaewidencjonować w Rejestrze reklamacji/skarg przyjętych i przekazanych do zakładu ubezpieczeń, według wzoru określonego w Załączniku nr 5.
6. Postanowienia ust. 1 i 2 stosuje się odpowiednio do wszelkich otrzymanych przez Bank od Klienta pism i dokumentów oraz wiadomości przesłanych drogą elektroniczną w sprawie reklamacji (bez względu na to czy reklamacja została złożona Bankowi, czy też mają one związek z inną reklamacją Klienta).
7. Jeżeli reklamacja złożona Bankowi oparta jest na zarzutach dotyczących działań lub zaniechań Banku, Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi

ubezpieczeń swojego stanowiska i wyjaśnień w przedmiocie zarzutów, na których oparta jest reklamacja:

- 1) bez wezwania ze strony zakładu ubezpieczeń w przypadku jeśli taka reklamacja została złożona Bankowi - najpóźniej w ciągu 3 dni roboczych od otrzymania przez Bank takiej reklamacji;
 - 2) oraz na wezwanie zakładu ubezpieczeń i w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze, jeśli taka reklamacja została złożona zakładowi ubezpieczeń (w takim przypadku zakład ubezpieczeń przekazuje treść reklamacji Bankowi w takim wezwaniu).
8. Bank jest zobowiązany do przekazania zakładowi ubezpieczeń wszelkich wyjaśnień, informacji i dokumentów żądanych przez zakład ubezpieczeń od Banku w związku ze złożoną przez Klienta reklamacją w terminie wskazanym przez zakład ubezpieczeń, nie krótszym niż 3 dni robocze.

§ 26

1. Odpowiedzi na reklamację ubezpieczeniową, zakład ubezpieczeń udziela w formie elektronicznej lub na piśmie.
2. Kopię odpowiedzi zakład ubezpieczeń przesyła do Banku.
3. Po upływie na adres mailowy sekretariat@zulawskibs.pl kopii odpowiedzi zakładu ubezpieczeń na reklamację ubezpieczeniową, pracownik ds. zgodności dokonuje jej archiwizacji.

Rozdział 6. Rzecznik Finansowy

§ 27

1. Bank na wniosek Rzecznika Finansowego udziela informacji lub składa wyjaśnienia, udostępnia akta oraz dokumenty w terminie 30 dni od dnia otrzymania wniosku, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Jeżeli wniosek Rzecznika Finansowego dotyczy przekazania wzorca umowy o świadczenie usług oraz innych dokumentów i formularzy stosowanych przy zawieraniu i wykonywaniu umów termin, o którym mowa w ust. 1 wynosi 14 dni od dnia otrzymania wniosku.

§ 28

1. Bank w terminie 45 dni od zakończenia roku kalendarzowego przekazuje Rzecznikowi Finansowemu sprawozdanie zgodnie ze wzorem sprawozdania wskazanym przez Rzecznika Finansowego, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz liczby wystąpień klientów na drogę postępowania sądowego w wyniku nierozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą tych klientów.
2. Sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1 zawiera w szczególności:
 - 1) liczbę reklamacji;
 - 2) liczbę uwzględnionych i nieuwzględnionych reklamacji
 - 3) informacje o:
 - a) liczbie pozwów z roszczeniem nierozpatrzonym przez podmiot zgodnie z wolą klienta skierowanych do sądu,
 - b) wartości roszczeń wynikających z pozwów skierowanych do sądów,
 - c) liczbie ugód zawartych na etapie postępowania sądowego,
 - d) liczbie spraw zakończonych prawomocnym orzeczeniem sądów na rzecz klientów,

- e) kwocie roszczeń zasądzonych na rzecz klientów prawomocnym orzeczeniem sądów.
3. Wzór sprawozdania dostępny jest na stronie internetowej Rzecznika Finansowego na stronie internetowej www.rf.gov.pl.

Rozdział 7. Postanowienia końcowe

§ 29

1. Postanowień: 4 ust. 5 (w zakresie informacji przekazywanych klientom, o których mowa w § 4 ust. 5), § 4 ust. 4 pkt. 7, 8 (w zakresie możliwości odwołania do Rzecznika Finansowego), § 8 ust.3, § 14 ust. 6, § 15 ust. 4 i 6 pkt. 4 (w zakresie wskazania stosownych postanowień regulaminów i umów podpisanych z klientem) i § 15 ust.8 pkt 3, § 15 ust. 9 pkt 3, § 15 ust. 10 i 11 §§ 27-28 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych za wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz rolników.
2. Postanowień § 15 ust.8 pkt 4, ust.9 (w zakresie możliwości zwrócenia się do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów) i pkt. 4, ust.10 pkt.3, ust.11 pkt.3 nie stosuje się do klientów instytucjonalnych.

§ 29

Nadzór na procesem przyjmowania i rozpatrywania reklamacji/skarg sprawuje Prezes Zarządu.